

## Im Kreis der Kollegen

In irgendeiner der zahlreichen Umfragen über die Arbeits(un)zufriedenheit in Deutschland kam heraus: Den entscheidenden Einfluss haben die Kollegen. Das leuchtet auch ein. Denn ein miserabler Vorgesetzter lässt sich durchaus ertragen, wenn die Kollegen großartig sind und zusammenhalten wie Pech und Schwefel. Hingegen kann ein großartiger Vorgesetzter wenig ausrichten, wenn die Kollegen mies sind.

Umso mehr kommt es darauf an, sich im Kreise der Kollegen sicher zu bewegen und die unverzichtbaren Sätze zu beherrschen wie

- „Vielen Dank an das gesamte Team!“ (Nummer 15),
- den Abwehrsatz von Sonderwünschen (Nummer 21: „Wir haben ja sonst nichts zu tun.“) oder
- den überdrehten Mitreiber „Wie geil ist das denn?!“ (Nummer 27).

## 14 Erst mal: Wer will Kaffee?

### Wer sagt denn so was?

Kollegen, die Sie gerade um eine Auskunft gebeten haben oder um einen Gefallen. Beliebte Antwort auf die Frage: „Hast du gestern eigentlich noch die Bestellung rausgeschickt?“

### Was steckt dahinter?

Büroarbeit ohne Kaffee, das ist nicht vorstellbar. Wer im Büro sitzt, braucht unentwegt Kaffee. Um wach zu werden oder wach zu bleiben. Kaffee muss allerdings gemacht werden, oder zumindest geholt. Eine der wichtigsten Fragen im Büro lautet daher: Wer macht den Kaffee? Oder eben: Wer holt den Kaffee?

In früheren Zeiten wurden zu diesem Zweck Praktikanten beschäftigt. Doch seit die Praktikanten die schweren Aufgaben übernehmen müssen (oder die Belegschaft fast nur aus Praktikanten besteht), steht diese Aufgabe allen Kollegen offen. Und darin liegt eine unvergleichliche Chance: Denn wer Kaffee macht / holt, der genießt augenblicklich Immunität. Auf diese Weise kann man sich unangenehmen Pflichten entziehen und bleibt dennoch bei allen Kollegen beliebt.

### Was soll ich dazu sagen?

„Für mich schwarz bitte. Mit Zucker.“ Trendbewusste Witzbolde, die eine Latte macchiato in Auftrag geben wollen, verlangen grundsätzlich ihre „Morgenlatte“.

## 15 Vielen Dank an das gesamte Team!

### Wer sagt denn so was?

Kollegen, die gerade ein Projekt abgeschlossen haben und nun darauf warten, von Lob überschüttet zu werden.

### Was steckt dahinter?

Es besteht immer ein gewisses Spannungsverhältnis zwischen der Leistung des einzelnen und dem, was man gemeinsam erarbeitet, als Team. Einerseits muss jeder auf seinen ganz persönlichen Beitrag aufmerksam machen, sonst wird er gar nicht wahrgenommen und man hält ihn für genauso faul wie alle andern. Andererseits darf er auch nicht als Einzelkämpfer gelten. Wer nach oben will, muss teamfähig sein – der Teamfähigste von allen. Die Lösung besteht darin, sich selbst in den Vordergrund zu spielen. Um dann, wenn man ganz im Mittelpunkt steht, dem gesamten Team zu danken. Das besänftigt nicht nur die missgünstigen Kollegen, die auch ein bisschen mitgeholfen haben, es umweht einen auch die Aura des Teamleaders. Denn wer hätte sonst zu danken, wenn nicht derjenige, der für das Projekt verantwortlich ist?

### Was soll ich dazu sagen?

Klinken Sie sich ein, indem Sie hinzufügen: „Ja, *Ihr* wart großartig!“ Dadurch stellen Sie klar, dass Sie ebenfalls kein einfaches Teammitglied sind, sondern über der Sache stehen.

## 16 Alles im grünen Bereich

### Wer sagt denn so was?

Kollegen, die ganz locker mitteilen wollen, dass (noch) kein Anlass zur Sorge besteht.

### Was steckt dahinter?

Wenn Sie mal ein Mikrofon oder eine Tonaufnahme aus-gesteuert haben, wissen Sie: Solange sich der Pegel im grünen Bereich befindet, ist alles in Ordnung. Erst wenn er in den gelben oder gar in den roten Bereich ausschlägt, wird es kritisch und Sie müssen etwas tun, nämlich die Lautstärke herunterregeln. Es sei denn, Sie mögen Heavy Metal.

Nach dem gleichen Prinzip arbeiten auch andere Messgeräte. Auch dort gibt es einen grünen Bereich, der uns signalisiert: Du kannst alles so lassen, wie es ist. Gegensteuern ist nicht erforderlich. Jetzt ahnen Sie vielleicht, warum der grüne Bereich bei Büromenschen so außerordentlich beliebt ist. Man kann einfach so weitermachen wie bisher und hat sogar noch den Eindruck nachgemessen zu haben.

### Was soll ich dazu sagen?

Falls Sie überhaupt etwas sagen wollen, dann kommt nur der eine Kommentar in Frage: „Suuuuper.“

## 17 Das kann ich jetzt in die Tonne kloppen.

### Wer sagt denn so was?

Kollegen, die anklagend feststellen, dass ihre bisherigen Anstrengungen vergeblich waren.

### Was steckt dahinter?

Es ist aber auch zu ärgerlich: Da ist Ihr Kollege fast fertig – und dann lässt ihn jemand hängen, Chef oder Kunde ändern ihre Wünsche oder äußern überhaupt erst welche. Das Ergebnis: Alles war umsonst. Alles noch einmal von vorn. So etwas macht wütend. Und die Wut findet nirgendwo treffenderen Ausdruck als in unserem Satz Nummer 17.

Denn man sieht es vor sich, wie der Kollege mit einem Stapel Papier nach draußen zu den Mülltonnen stapft, den Deckel aufreißt und den gesamten Stoß, nein, nicht hineinwirft, sondern mit aller Kraft hineinkloppt. So dass es scheppert und alle es hören: Das Ergebnis seiner Arbeit ist gerade im Müll gelandet.

Dass er dies so offensiv und selbstbewusst tut, transportiert die entscheidende Botschaft: Schuld daran sind die anderen. Wer selbst Mist baut, kloppt nichts in die Tonne; er lässt es unauffällig verschwinden.

### Was soll ich dazu sagen?

„Ach was, das kannst du bestimmt noch recyceln.“

## 18 Das hört sich gut an.

### Wer sagt denn so was?

Kollegen, denen Sie gerade etwas Erfreuliches oder Belangloses mitgeteilt haben. Doch auch Kunden, Vorgesetzte, Leute, die Sie bei Laune halten wollen.

### Was steckt dahinter?

Satz 18 passt eigentlich in alle Kategorien. Denn wir Menschen sind soziale Wesen und brauchen immer wieder die Aufmunterung durch unsere Artgenossen, egal ob sie unsere Kollegen, Auftraggeber oder Chefs sind. Und zwar gerade bei den kleinen Dingen: „Ich hab schon mal Frau Krause angerufen.“ Keine Heldentat, aber: „Das hört sich gut an.“ – „Den Bericht habe ich dir ins Fach gelegt.“ So war es abgesprochen, und doch: „Das hört sich gut an.“ – „Dann will ich mal loslegen.“ Eine Banalität, die jedoch durch ein „Das hört sich gut an.“ einen zusätzlichen Motivationsschub erhält.

Zugleich steckt in dem Satz aber auch ein gewisser Vorbehalt, den wir vor lauter Harmonieduseligkeit gerne überhören. Immerhin heißt es: Das *hört* sich gut *an*, ob es wirklich gut *ist*, das wird sich erst noch zeigen.

### Was soll ich dazu sagen?

Je nachdem, wie es weitergeht: „Es kommt noch besser.“ Oder „Warte mal ab.“